

Le presenti Condizioni Generali di Fornitura entrano in vigore il 01/09/2023 e annullano e sostituiscono ogni precedente revisione. Sono consegnate unitamente alla ulteriore documentazione contrattuale avente ad oggetto la Fornitura del servizio acqua potabile, sono comunque disponibili presso gli sportelli e sul sito web del Fornitore.

1. Norme applicabili

La fornitura è disciplinata dalle presenti Condizioni di Fornitura (anche, di seguito, "Condizioni") nel rispetto di quanto stabilito nella "Carta del Servizio Idrico Integrato" e dalle disposizioni, emanate o emanande, delle Autorità competenti a determinare norme, requisiti e tariffe. AqA srl SB (anche, di seguito, "Gestore", o "AqA") potrà modificare in ogni momento, informandone il Cliente previa pubblicazione sul proprio sito internet www.aqamantova.it nella sezione clienti e dando contestuale comunicazione dell'avvenuta pubblicazione nella prima bolletta utile successiva, le modalità di fornitura o le Condizioni per giustificati motivi di adeguamento normativo, di carattere tecnico, di miglioramento del servizio, di pubblica utilità o di interesse generale. In caso di variazione significativa delle condizioni e/o caratteristiche della fornitura il Cliente potrà recedere dalla somministrazione secondo quanto stabilito all'Art. 11.3.

2. Modalità di fornitura

AqA fornisce l'acqua a chi ne fa richiesta nei limiti delle dotazioni previste dal Piano d'Ambito vigente. L'impiego dell'acqua per il consumo umano è prioritario rispetto agli altri usi. L'acqua distribuita risponde ai requisiti di qualità stabiliti dalla normativa di settore e verrà consegnata a pressione che non sarà inferiore a quanto indicato nella Carta dei Servizi. La portata massima standard garantita per le utenze civili non sarà superiore a quella consentita da un contatore Dn 20 (3/4 di pollice). Per necessità di portata superiore, le portate garantite verranno preventivamente individuate da AqA sulla base delle effettive possibilità di fornitura applicabili al bacino idrico di riferimento. Il servizio è da intendersi continuativo, 24 ore al giorno, ad eccezione delle interruzioni attuabili da AqA per attività di gestione o per interventi di riparazione (segnalate con il preavviso previsto dagli enti regolatori).

3. Richiesta di fornitura

Per ottenere la fornitura di acqua, l'interessato deve sottoscrivere richiesta di somministrazione (anche, di seguito, "Richiesta di Fornitura" o "Richiesta") a AqA, dimostrando previa esibizione della documentazione in originale, il titolo di proprietà, di locazione o di comodato dell'immobile oggetto della fornitura (anche, di seguito, "Titolo"). In caso di morosità sul punto di fornitura, il richiedente deve esibire la documentazione del titolo di proprietà dell'immobile che dimostri la sua estraneità dal debito verso il Gestore. Nella Richiesta viene dichiarata dal Cliente la tipologia di uso della risorsa. La Richiesta ha valore di Contratto condizionale (art. 1353 Cod. Civ.), e presuppone la sussistenza del Titolo, la veridicità di quanto dichiarato dal Cliente, e la condizione che l'impianto interno del Cliente sia conforme alle norme tecniche vigenti e privo di qualsiasi collegamento, anche se intercettato, con altre fonti di alimentazione idrica diverse dalla rete dell'acquedotto, oppure collegato a queste fonti con adeguato disconnettere idraulico installato in modo da consentire l'alimentazione delle tubazioni per il consumo umano esclusivamente con l'acqua proveniente dall'acquedotto; AqA si riserva la facoltà di rifiutare o sospendere la fornitura alle installazioni che non corrispondono alle predette prescrizioni. Non saranno accettate Richieste di Fornitura su punti di consegna asserviti ad immobili di proprietà di Clienti che risultano insolventi verso il Gestore. L'apertura del contatore da parte del Gestore, con la messa in disponibilità del servizio, rappresenta l'avvenuta accettazione della Richiesta di Fornitura, e dà avvio all'esecuzione del Contratto di somministrazione. Gli obblighi e i diritti delle parti sono regolati dal Contratto e dalle presenti Condizioni di Fornitura, che ne formano parte integrante e sostanziale. Il Cliente dovrà inoltre produrre la documentazione che la società sia tenuta ad acquisire sulla base di norme di legge.

4. Punto di consegna

Il Punto di consegna della fornitura è il punto di impianto (P.d.I.) ovvero la valvola di intercettazione prima del misuratore dei consumi dell'utenza (anche, di seguito, "contatore"), di proprietà di AqA, che ne decide tipo e calibro e ne stabilisce l'ubicazione. AqA assume l'obbligo e l'onere della manutenzione dei soli suoi impianti salvo quanto ulteriormente previsto e specificato all'art. 15.5 punto I) cui si rimanda.

5. Verifica di impianti ed apparecchiature

Il Cliente riconosce la facoltà del personale di AqA o altro personale da essa incaricato, comunque munito di tesserino di riconoscimento recante estremi anagrafici e fotografia, di accedere alla proprietà privata per effettuare le attività previste sugli impianti quali lettura, controllo e sostituzione contatori, verifiche di conformità e delle condizioni di sicurezza, riparazione di guasti etc. In caso di mancato accesso per rifiuto del Cliente o di comportamento doloso del Cliente finalizzato a impedire la lettura da parte dell'operatore, il personale di AqA incaricato redigerà un verbale in cui dà atto della motivazione del mancato accesso anche ai fini della rilevazione della lettura del misuratore per l'emissione della corretta fatturazione.

6. Sospensioni o limitazioni di fornitura

AqA non assume responsabilità alcuna per eventuali danni conseguenti a sospensioni programmate regolarmente comunicate ai Clienti interessati, ovvero a sospensioni o a limitazioni di fornitura determinate da cause di forza maggiore, di caso fortuito o da fatti comunque non imputabili al Gestore.

7. Misurazione dei consumi e controllo dei misuratori

La misura dei consumi viene effettuata esclusivamente con contatori installati da AqA. Ai contatori ed alle valvole di entrata e di uscita dell'acqua la società farà apporre opportuni sigilli a tutela dei propri diritti. Il Cliente, quale consegnatario del contatore installato presso la sua utenza, ha la responsabilità della conservazione dello stesso e quindi di eventuali alterazioni, distruzioni, rotture, anche se dovute a fattori ambientali (compresi il gelo e l'incendio), ed è tenuto a segnalare tempestivamente ad AqA ogni predetto evento od ogni irregolarità che dovesse riscontrare nella sigillatura dei contatori. La rottura abusiva dei sigilli o qualunque sistema di prelievo fraudolento dell'acqua comporta l'immediata sospensione dell'erogazione, salva ogni altra azione che compete ad AqA. In caso di impossibilità di acquisizione di una misura certa del consumo per rottura o anomalia del contatore, il Gestore applicherà alla fatturazione la media del consumo storico (Ca definizione Autorità di Regolazione) e in mancanza di questo, il volume dei consumi annui forfettari pro capite definiti da ATO.

AqA a suo insindacabile giudizio, può sottoporre i misuratori ad opportuni controlli assumendosene tutte le spese relative, ovvero disporre in ogni momento la sostituzione. Le rilevazioni dei contatori si intendono esatte entro la tolleranza di misura ammessa dalla normativa vigente o in mancanza entro i limiti di tolleranza del +/- 5 %. Il Cliente può chiedere in ogni momento la verifica del contatore, alle condizioni regolate dalla Carta del Servizio Idrico Integrato. La determinazione dei consumi avviene nel rispetto delle determinazioni dell'Autorità sulla base della lettura dei contatori rilevate in media due volte all'anno dalle persone incaricate da AqA oppure comunicata dal Cliente su invito di AqA secondo le modalità pubblicate in bolletta.

7.1. Perdite idriche occulte: le perdite idriche occulte sono le perdite idriche occorse a valle del misuratore, sugli impianti di responsabilità dell'utente; si tratta di perdite non affioranti e non rintracciabili con le operazioni di normale diligenza richiesta all'utente per il controllo dei beni di proprietà (Allegato A - Delibera ARERA 218/2016/R/ID).

Per richiedere l'attivazione delle tutele previste in caso di perdite occulte si prega di consultare il sito internet www.aqamantova.it nella sezione clienti.

8. Divieto di usi diversi da quelli dichiarati alla richiesta di fornitura

L'acqua non può essere utilizzata con portata superiore a quella contrattuale, né in luoghi o per usi diversi da quelli convenuti, né ceduta a terzi. Si qualifica uso domestico qualsiasi utilizzo effettuato in locali adibiti ad abitazione purché tali usi siano rivolti al nucleo familiare dell'utilizzatore e non configurino un'attività economico-produttiva o avente finalità di lucro. L'articolazione tariffaria vigente si differenzia per gli usi domestici residenti e non residenti. Tutti gli altri usi della risorsa sono qualificabili come non domestici: uso artigianale-commerciale, uso agrozootecnico, uso industriale ed uso pubblico. Qualora il Cliente intendesse variare la tipologia di uso dell'acqua, è tenuto ad informare AqA che provvederà, previo eventuali verifiche, alla variazione della categoria d'uso applicata nella tariffa fatturata al Cliente.

9. Depositi cauzionali e tariffe

L'Autorità Nazionale di regolazione, ha previsto che possa essere richiesto al Cliente il versamento di un deposito cauzionale fruttifero di importo commisurato al valore dei corrispettivi dovuti per tre mensilità di consumo storico. In alternativa al deposito cauzionale, per le utenze non domestiche con consumi superiori ai 500 mc/anno, potrà essere richiesta una fideiussione bancaria o assicurativa del medesimo importo, con la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957, comma 2 del Codice Civile ed operatività della garanzia entro 15 giorni, a semplice richiesta scritta del Gestore. Per tutte le utenze con consumi annuali inferiori a 500 mc, per le quali è attiva la domiciliazione bancaria o postale del pagamento della bolletta, il Cliente ha diritto all'esenzione dal versamento del deposito cauzionale. Il gestore avrà la facoltà di richiedere al Cliente l'adeguamento dell'ammontare delle garanzie sopra descritte, in caso di variazione del consumo storico nel corso della fornitura. Il deposito cauzionale fruttifero verrà restituito d'ufficio entro 30 gg dalla cessazione del Servizio, maggiorato in base al saggio degli interessi legali. Il Gestore si riserva di applicare la normativa sopracitata, adeguando i depositi cauzionali infruttiferi attualmente addebitati in fase di apertura contrattuale.

La determinazione della tariffa viene definita e approvata dalle competenti autorità e riscossa dal Gestore. In caso di variazioni, i corrispettivi tariffari vengono addebitati secondo il criterio pro-die dal giorno della loro entrata in vigore informandone il Cliente previa pubblicazione sul proprio sito internet www.aqamantova.it nella sezione clienti e dando contestuale comunicazione dell'avvenuta pubblicazione nella prima bolletta utile successiva.

Gli importi di spesa relativi ai diversi servizi commerciali sono indicati nella pagina "Allegato 1: Tariffe Servizi Commerciali", di seguito riportata nel documento.

10. Fatturazione dei consumi e pagamenti

La fatturazione dei consumi verrà effettuata con frequenza almeno trimestrale in acconto o conguaglio. AqA può modificare in qualsiasi momento la periodicità di fatturazione, i termini e le modalità di pagamento informandone il Cliente previa pubblicazione sul proprio sito internet www.aqamantova.it nella sezione clienti e dando contestuale comunicazione dell'avvenuta pubblicazione nella prima bolletta utile successiva. La fattura è emessa entro 45 giorni solari dalla data dell'ultimo giorno di consumo di competenza.

Le fatture verranno recapitate presso il domicilio del Cliente che si intende eletto

all'indirizzo in cui avviene la somministrazione. In caso il Cliente desideri che le fatture vengano inviate a diverso indirizzo, dovrà darne comunicazione scritta e firmata a AqA; in caso di mancata comunicazione, il Cliente non potrà rifiutare il pagamento di fatture per consumi, interessi o spese di sollecito e chiusura con la motivazione che queste sono state recapitate ad indirizzo in cui egli non aveva dimora. Le fatture devono essere pagate entro i termini in esse indicati. Il termine per il pagamento della bolletta non può essere inferiore a venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione della stessa così come previsto nella Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato predisposta da ARERA (RQSII). Per i pagamenti effettuati oltre i limiti stabiliti, il Cliente dovrà corrispondere a AqA gli interessi e le maggiori spese di esazione. Gli interessi verranno calcolati al Tasso Ufficiale di Riferimento (TUR), maggiorato di tre e mezzo punti percentuali. Nel caso di ritardato pagamento degli importi dovuti a AqA potrà procedere, previa contestazione dell'addebito, alla limitazione e/o sospensione della fornitura fino a che il Cliente non abbia regolarizzato la sua posizione. La somministrazione potrà riprendere solo dopo il pagamento dell'intero importo rimasto insoluto, a condizione che sussistano i requisiti previsti dall'Art.3. Saranno comunque successivamente addebitati al Cliente gli interessi, le spese di esazione e le spese per il ripristino della erogazione, in applicazione alla delibera dell'Autorità di Regolazione.

11. Durata della somministrazione, comunicazione di disdetta e recesso

11.1. La richiesta di somministrazione decorre dalla data della sua attivazione e scade il 31 dicembre dell'anno successivo. Essa annulla e sostituisce ogni precedente altro accordo ed è rinnovata tacitamente di anno in anno salvo disdetta formale da parte del Cliente da comunicare ad AqA. In caso di disdetta questa diventerà efficace al termine delle operazioni di chiusura effettuate da parte del Gestore nei tempi e modalità previsti dalla normativa vigente.

11.2. Il Cliente potrà disdire il Servizio nel caso di vendita dell'immobile o di trasferimento, previa consegna della documentazione comprovante (F23 cessazione contratto di locazione, atto di vendita, chiusura contratto di fornitura energia elettrica). In mancanza di tali adempimenti, il Cliente resterà responsabile dei consumi fino alla data di effettiva cessazione dell'uso dell'immobile. In entrambi questi casi la disdetta diventerà efficace al termine delle operazioni di chiusura del contatore effettuate da parte del Gestore nei tempi e modalità previsti dalla normativa vigente. Nel caso di voltura contrattuale, che non prevede sigillatura del contatore, la responsabilità dei consumi del Cliente cessante termina alla data di sottoscrizione della richiesta di voltura che deve essere firmata sia dal Cliente cessante che dal nuovo Cliente. In caso di utenza sospesa per morosità, il contratto rimarrà attivo a nome del Cliente sospeso, fino alla cessazione amministrativa del contratto da parte di AqA.

11.3. In caso di variazione significativa delle condizioni e/o caratteristiche della fornitura, il Cliente potrà recedere dalla somministrazione dandone comunicazione scritta tramite pec da inviare all'indirizzo aqa@pec.teaspa.it oppure inviando una raccomandata A/R alla sede legale di AqA SB srl via Taliercio, 3 - 46100 Mantova. Decorsi inutilmente 30 giorni dalla data di entrata in vigore delle nuove condizioni generali di fornitura senza che il Cliente abbia comunicato la volontà di recedere, le stesse si riterranno accettate. Le nuove condizioni generali di fornitura entreranno in vigore dalla data come riportata nel presente documento, sul sito internet del Fornitore www.aqamantova.it nella sezione clienti e nella prima bolletta utile. In caso di recesso, il Cliente dovrà pagare i consumi effettuati sino alla data di effettiva cessazione del servizio.

12. Cessione della somministrazione

Il Cliente riserva a AqA l'esclusiva della fornitura per tutta la durata della somministrazione. AqA potrà cedere la richiesta di somministrazione ad altri Enti o società ferma restando inalterata la tutela dei diritti del Cliente. Il Cliente non potrà cedere la propria richiesta di somministrazione a terzi.

13. Risoluzione del Contratto e sospensione della fornitura

AqA potrà risolvere il Contratto in caso di violazione di uno dei seguenti articoli: 3, 5, 7, 8, 10, 12. AqA potrà, comunque, sospendere la somministrazione salva ogni azione giudiziaria qualora:

- il Cliente impedisse od ostacolasse agli incaricati di AqA l'accesso ai propri locali per la lettura, e/o la verifica del contatore;
- venisse disposta dalle Autorità competenti la chiusura dell'erogazione;
- si constatasse una qualsiasi manomissione del contatore o degli impianti del Gestore;
- il Cliente apporti modifiche all'impianto di distribuzione interno dell'acqua potabile, che facciano venir meno la conformità dello stesso, ad esempio ripristinando il collegamento della rete interna con un impianto privato di captazione (pozzo).

In caso di fallimento del Cliente il rapporto è risolto in pieno diritto dalla data della sentenza dichiarativa, a condizione che sia consentita al Gestore la sigillatura del contatore; fino a che il contatore non è sigillato, il Gestore resta creditore del corrispettivo per i consumi di acqua relativi all'utenza del Cliente fallito. Qualora fosse autorizzato l'esercizio provvisorio, il curatore del fallimento dovrà fare una nuova richiesta di somministrazione dell'acqua. Per tutti i casi previsti in questo articolo le eventuali spese per le opere occorrenti per la riattivazione dell'impianto sono sempre a carico del Cliente.

In caso di concordato preventivo, AqA provvederà alla chiusura del contratto dal giorno antecedente al deposito del ricorso ex Art. 16, comma 6 L.F. e all'apertura di un nuovo contratto sullo stesso punto di consegna, dalla data esatta di deposito.

14. Cessazione dell'erogazione

AqA disporrà la cessazione della fornitura qualora dovessero perdere efficacia le autorizzazioni e le servitù concesse in via temporanea, che avevano consentito l'erogazione del servizio, o nel caso di sopravvenuta carenza dei requisiti previsti dall'Art.3.

15. Condizioni di Allacciamento

15.1. Principi generali: le presenti disposizioni regolamentano le condizioni di allacciamento alla rete di distribuzione dell'acqua. Fanno parte dell'allacciamento le tubazioni, i giunti, i raccordi e le apparecchiature che, partendo dalla rete di distribuzione, arrivano fino al punto di consegna. Il punto di consegna corrisponde al contatore di utenza, che è di proprietà di AqA. Si rimanda all'art. 15.5 punto I per ulteriori specifiche a riguardo.

15.2. Preventivazione: per ottenere l'allacciamento il proprietario o la persona da lui autorizzata (anche, di seguito, "Proprietario") deve richiedere specifico preventivo presso gli uffici competenti di AqA. La richiesta di preventivo può essere fatta anche telefonicamente o tramite il portale Web del Gestore. L'invito di pagamento del contributo di allacciamento riporta la data di scadenza dello stesso; oltre tale data, l'invito di pagamento dovrà essere convalidato o modificato dalla Società. Il preventivo deve essere formalmente accettato dal Proprietario e confermato dal pagamento anticipato.

15.3. Ripartizione degli oneri: vedi tabella a fondo pagina

- Realizzazione del primo impianto (o rifacimento totale)
Se il preventivo è accettato dal Proprietario, AqA s'impegna a realizzare la parte impiantistica dell'allacciamento nel rispetto delle norme vigenti e secondo le modalità fissate in sede di preventivazione. L'inizio dei lavori rimane in ogni caso subordinato al pagamento da parte del Proprietario del contributo di allacciamento ed all'ottenimento, da parte dello stesso, delle autorizzazioni nonché delle eventuali servitù interessanti le proprietà attraversate. L'esecuzione dei lavori avverrà nel più breve tempo possibile da parte di AqA nel rispetto dei tempi previsti dalla Carta dei Servizi. Il Proprietario, secondo le indicazioni dei tecnici della Società, dovrà provvedere a propria cura e spese alla realizzazione degli scavi, reinterri e ripristini in suolo pubblico e privato nonché alle opere edili, ponteggi, tinteggiature ecc. in proprietà privata, comprese le facciate degli immobili interessati dal passaggio delle tubazioni. Il Proprietario, con l'accettazione del preventivo, dovrà anche provvedere ad ottenere le autorizzazioni e a consentire o ad ottenere la eventuale costituzione di servitù di passaggio, di appoggio, di infissione di quanto è necessario alla realizzazione dell'allacciamento, esonerando il Gestore da ogni responsabilità in merito. Tali autorizzazioni a favore del Gestore sono gratuite e hanno durata pari al mantenimento in servizio dell'impianto. Il Gestore potrà utilizzare il tratto di allacciamento in suolo pubblico anche per effettuare forniture ad Utenti diversi dal Proprietario, suoi successori o aventi causa.
- Proprietà e oneri di manutenzione dell'impianto di allacciamento
La proprietà della parte impiantistica di allacciamento fino al punto di consegna compreso è del Gestore, anche in presenza di parziale o totale contributo da parte del Proprietario o di terzi. AqA, quale proprietaria della parte impiantistica dell'allacciamento, si assume i seguenti oneri di manutenzione con relative responsabilità per danni ad essa eventualmente imputabili:
 - in suolo pubblico ogni onere riguardante tutta la parte impiantistica nonché gli scavi, reinterri e ripristini;
 - in proprietà privata i soli oneri di manutenzione riguardanti la parte impiantistica, rimanendo a carico del Proprietario, suoi successori o aventi causa gli scavi, i reinterri, i ripristini, le opere edili, i ponteggi, le tinteggiature ecc., comprese le facciate degli immobili interessati dal passaggio delle tubazioni. Restano inoltre a carico del Proprietario, suoi successori o aventi causa la sostituzione dei collettori condominiali per eventuale pronto intervento effettuato d'urgenza dal gestore in caso di guasto, previa accettazione e pagamento di preventivo e/o fattura.

Qualora la formulazione del punto ii) dell'Art. 15.3 b) comportasse una diversa ripartizione degli oneri a carico del Cliente rispetto a quanto previsto dall'applicazione di pregresse Condizioni generali di Fornitura, il Cliente potrà esercitare il diritto di recesso secondo le modalità stabilite all'Art. 11.3.

15.4. Impianti interni: l'impianto interno a valle del punto di consegna, intendendosi per tale il complesso delle tubazioni ed accessori che distribuiscono l'acqua dal misuratore agli apparecchi utilizzatori, è di proprietà e di competenza del Proprietario (o suoi successori o aventi causa), che se ne assume ogni onere e responsabilità. L'impianto interno dovrà essere realizzato nel rispetto delle norme di leggi e della normativa tecnica specifica del settore. AqA si riserva di rifiutare l'allacciamento a quelle installazioni che non corrispondessero a tali norme. Il Proprietario o terzi, a valle del punto di consegna, dovrà installare a sue spese un proprio dispositivo di sezionamento, che manovererà autonomamente ogni qualvolta ne abbia la necessità e senza l'intervento diretto del Gestore. Eventuali interventi richiesti al Gestore per la riattivazione della

fornitura idrica, indebitamente interrotta dal Proprietario stesso o da terzi, in seguito ad una inappropriata manovra e/o al danneggiamento dei dispositivi di sezionamento installati a monte del punto di consegna, e manovrabili esclusivamente dal Gestore, saranno addebitati all'intestatario della fornitura idrica secondo quanto previsto dalle "Tariffe Servizi Commerciali" sotto riportate.

15.5. Disposizioni finali e transitorie: per quanto riguarda gli allacciamenti eseguiti con modalità diverse rispetto a quelle sopra riportate continuano ad applicarsi, anche nei confronti degli Utenti diversi dal Proprietario l'allacciamento, le precedenti disposizioni secondo le quali:

- I. il punto di consegna dell'acqua è identificato nel rubinetto di intercettazione o, in mancanza di questo, nello stacco dalla rete di distribuzione, posto ai limiti della proprietà pubblica anche se la misura viene effettuata dal contatore posto in proprietà privata;
- II. AqA resta l'unica responsabile degli impianti giacenti su suolo pubblico e provvede, senza spese per l'Utente, alla manutenzione dei suddetti impianti, sui quali potrà attuare tutte le modifiche, ivi compresi gli allacciamenti degli altri Utenti;
- III. il tratto di impianto compreso tra il punto di consegna ed il contatore e l'impianto interno a valle del punto di consegna sono di proprietà dell'Utente al quale fanno capo i relativi oneri di manutenzione, come riportato nella tabella sottostante;
- IV. l'Utente è tenuto a concedere o a far concedere il diritto di servitù gratuita per il passaggio, l'appoggio o l'infissione di quanto è necessario per l'esercizio delle somministrazioni.

16. Livelli di qualità, reclami e richieste di informazioni

16.1. AqA si impegna al rispetto dei livelli specifici e generali di qualità contrattuale e tecnica come fissati da ARERA nei propri provvedimenti (RQSII e RQTI) e a corrispondere gli indennizzi automatici previsti.

16.2. Eventuali reclami scritti e richieste di informazioni potranno essere inoltrati utilizzando l'apposito modulo scaricabile all'indirizzo www.aqamantova.it/irj/portal/aqa/come-fare-per/#inviare-un-reclamo e disponibile presso gli sportelli sul territorio.

16.3. AqA provvederà a fornire una risposta scritta e motivata entro i termini previsti dalla regolazione vigente (RQSII).

16.4. Se non viene utilizzato l'apposito modulo la comunicazione dovrà contenere i seguenti dati minimi: nome e cognome, indirizzo di fornitura, indirizzo postale se diverso da quello di fornitura o telematico, il servizio a cui si riferisce il reclamo (acquedotto, fognatura, depurazione o servizio idrico integrato), il motivo del reclamo, numero del contratto di fornitura, codice cliente, indicazione dei dati contesti.

17. Integrazioni del contratto

17.1. Sono recepite di diritto nel contratto le disposizioni, suscettibili di inserimento automatico, imposte da leggi o provvedimenti di pubbliche autorità, inclusa l'ARERA, che comportino modifiche o integrazioni alle presenti condizioni generali di fornitura.

17.2. AqA provvede alle modifiche e alle integrazioni imposte da leggi o provvedimenti di pubbliche autorità, inclusa l'ARERA, che non siano suscettibili di inserimento automatico, dandone tempestiva comunicazione al Cliente tramite sito internet

e/o in bolletta, fermo restando il diritto di recesso di quest'ultimo.

18. Legge applicabile e foro competente

La legge applicabile al contratto è quella italiana. Per ogni controversia originata dal contratto o a esso connessa è competente in via esclusiva il Foro del luogo di residenza o del domicilio eletto dal Cliente stesso nel territorio italiano.

19. Risoluzione extragiudiziale delle controversie

19.1. Il Cliente che, in relazione al contratto, abbia presentato un reclamo al quale AqA non abbia risposto o abbia fornito una risposta ritenuta insoddisfacente, può attivare gratuitamente la procedura di conciliazione presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità (<https://www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.htm>) o, in alternativa, presso i seguenti organismi di risoluzione delle controversie, ai quali AqA si impegna a partecipare: organismi di risoluzione delle controversie istituiti presso le Camere di Commercio, Industria Artigianato ed Agricoltura ai sensi dell'articolo 2, comma 24 lettera b) della legge 481/1995, previa stipula di apposito protocollo d'intesa tra Uniconcamere e ARERA.

19.2. L'esperimento del tentativo di conciliazione secondo le modalità previste dal TICO è condizione di procedibilità dell'azione giudiziaria.

20. Dati personali

I dati personali forniti dal cliente sono trattati da AqA in conformità alla disciplina privacy in vigore (tra cui il regolamento UE 2016/679 e D.lgs 196/2003 e s.m.i.), come illustrato nell'informativa privacy clienti allegata al contratto di fornitura.

L'informativa completa è inoltre disponibile sul sito aqamantova.it nella sezione dedicata alla privacy.

	Parte Impiantistica (tubazioni o accessori fino al punto di consegna)	Scavi, reinterri e ripristini in suolo pubblico	Scavi, reinterri, ripristini, opere edili, ponteggi, tinteggiature ecc. in suolo privato e in facciata
PRIMO IMPIANTO O RIFACIMENTO TOTALE	Esecuzione da parte di AqA con contributo d'allacciamento a carico del Proprietario	A carico di AqA e/o del Proprietario, da verificare in sede di preventivazione	A carico del Proprietario
MANUTENZIONI SUCCESSIVE	A carico totale AqA, ad esclusione della sostituzione dei collettori condominiali (vedi art. 15.3 b)	A carico totale AqA	A carico del Proprietario, suoi successori, o aventi causa

Le tariffe di seguito riportate richiedono la gestione amministrativa delle relative pratiche da parte di AqA. Conseguentemente, per ciascuna di esse, sarà richiesto il pagamento del corrispondente importo indicato in tabella.

Gli importi esposti si intendono al netto dell'IVA di legge.

PRESTAZIONE	DESCRIZIONE DELLA PRESTAZIONE	IMPORTO
ATTIVAZIONE CONTRATTO	Attivazione della fornitura su un impianto nuovo o già esistente a seguito della stipula di un contratto di fornitura	50,00 €
VOLTURA CON LETTURA GESTORE DEL SERVIZIO	Richiesta di modifica dell'intestatario del contratto di fornitura senza interruzione della stessa, con comunicazione della lettura del contatore da parte del gestore del servizio (AqA). La lettura corrisponde a quella di cessazione per il precedente intestatario del contratto e a quella di inizio contratto per il nuovo titolare	50,00 €
VOLTURA CON LETTURA CLIENTE	Richiesta di modifica dell'intestatario del contratto di fornitura senza interruzione della stessa, con comunicazione della lettura del contatore da parte del Cliente finale. La lettura corrisponde a quella di cessazione per il precedente intestatario del contratto e a quella di inizio contratto per il nuovo titolare	15,00 €
CESSAZIONE CONTRATTO (DISDETTA)	Sigillazione sul posto del contatore a seguito della cessazione di un contratto di fornitura	50,00 €
LIMITAZIONE FORNITURA PER MOROSITÀ	Riduzione del flusso di acqua erogata a seguito di mancato pagamento di una o più bollette	50,00 €
RIPRISTINO DEL NORMALE FLUSSO DI ACQUA EROGATA	Ripristino del normale flusso di acqua erogata a seguito di limitazione fornitura per morosità	50,00 €
CHIUSURA PER MOROSITÀ	Sospensione della fornitura a seguito di mancato pagamento di una o più bollette	50,00 €
RIATTIVAZIONE PER MOROSITÀ	Riattivazione della fornitura a seguito di sospensione della stessa per morosità	50,00 €
RIATTIVAZIONE FORNITURA IDRICA PER INTERVENTO IN REPERIBILITÀ	Intervento di riattivazione della fornitura a seguito a chiusura e/o danneggiamento dei dispositivi di sezionamento a monte del contatore da parte del cliente	100,00 €